緒言　二零零五年六月

二零零四╱零五年度是本人擔任申訴專員的第六年，亦是本人獲委連任五年任期的頭一年。在本年度，隨着借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署亦完成脱離政府機制。目前署內職員全部都由本人以合約形式聘任。在審慎而靈活的管理下，本署的財政狀況持續穩健發展。

雖然本署已成功與政府及其機制脱鈎，社會上仍有人對此存在誤解，以為申訴專員公署是政府的一部分。儘管本署的經費由公帑支付，但我們絕對不是政府部門。《申訴專員條例》訂明，「不得視申訴專員為政府的僱員或代理人」。本署一直客觀獨立地監察政府部門和公營機構，向廣大市民交代。我們在調查工作中無私無畏，致力找出真相，提高公共服務水平。

每當本人指出公共行政有失當之處時，便往往有人問：誰人應該對過失負責？應如何加以懲罰？本署並非法庭，本人的權力和職能亦非針對個別人員。進行查訊的目的，旨在探討行政制度上的流弊，解決問題，改善公共行政。至於應否對有關人員作出紀律處分，屬人事管理問題，理應由事涉機構決定。

也曾有人質疑本署每年處理的個案數字及調查結果。本人可以明確地回應：我們絕不會弄虛作假。投訴的類別以至數量多寡，並非我們所能控制。本人當然更不會試圖調控投訴個案成立與否的數字。對於每宗投訴，我們都會不偏不倚，客觀持平地進行調查，並完全根據調查所得提出報告。

在調查所得方面，值得關注的是，不少決策局或部門之間協調不足的問題依然存在，而且日益嚴重。本人在二零零三年的年報中首次談到這問題，並在去年的年報再次申述。「各家自掃門前雪」的心態在部門之間似乎漸趨普遍，有些部門甚至忘記或忽略了大家都是政府整體的組成部分。這種現象教人憂慮，既影響部門提供服務的質素和效率，亦損害政府的形象。此風實在不可長。

本署的主要職責，是處理接到的投訴。然而，已有較多市民認識到申訴專員有權主動進行直接調查，令本人甚感欣慰。儘管沒有接到投訴，本人仍可以研究《申訴專員條例》附表1所列的政府部門和公營機構在行政體制方面的任何問題或流弊，並為公眾利益提出改善建議。

緒言

本年度所見，市民、傳媒和議員對本人在直接調查方面的權力更加認同。他們曾多次要求本人就某些關乎重大公眾利益的事項，主動展開直接調查。本人十分感謝社會各界對本署的信任和支持，但亦須確定有關事項屬於申訴專員的職權範圍，免致越權處理應由其他機構跟進的問題。

去年，本人曾談到本署自一九八九年成立以來，已運作了十五年，應該是檢討申訴專員職能和職權範圍的適當時候。檢討工作現已展開，本人正重新審視條例附表所列的政府部門和公營機構名單，並研究條例對本署職權範圍和調查權力的限制，以期更有效地監察整體公共行政。歸根究底，本署成立的目的，是促進優質管治，確保公共服務不斷改善。